

Abstrak

PLN adalah singkatan dari PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memiliki berperan penting dalam menyediakan listrik untuk masyarakat dan industri di seluruh Indonesia. Setiap daerah di Indonesia memiliki kantor PLN yang berfungsi untuk melayani setiap masyarakat yang menjadi pelanggan PLN itu sendiri, salah satunya PLN (Persero) UP3 Rantauprapat dengan banyak Unit Layanan Pelanggan (ULP) yang tersebar sebanyak 8 unit layanan pelanggan yaitu ULP Tanjung Balai, ULP Simpang Kawat, ULP Aek Kanopan, ULP Aek Kota Batu, ULP Rantauprapat Kota, ULP Aek Nabara, ULP Labuhan Bilik dan ULP Kota Pinang dan dengan total pelanggan terdaftar sebanyak 508.625.

Namun dibalik banyaknya jumlah pelanggan tersebut, terdapat banyak keluhan yang disampaikan oleh para pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat yang mengindikasikan PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat memberikan kualitas layanan yang kurang baik sehingga akan memengaruhi kepuasan, sikap dan loyalitas pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan dari PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat yang dipersepsikan dengan melihat kualitas layanan, kepuasan, sikap dan loyalitas pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner dengan menggunakan *google form* yang disebarakan kepada responden dengan menggunakan teknik purposive sampling. Data yang valid dan reliabel dari 419 responden dianalisis dengan menggunakan pemodelan persamaan struktural dengan bantuan SmartPLS 4.1.1.2.

Hasil penelitian ini memperlihatkan respon responden untuk seluruh variabel memiliki nilai sangat baik. Uji statistik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan untuk seluruh variabel yang diuji, pengaruh *Service Quality* terhadap *Loyalty* melalui *Satisfaction* memiliki nilai *Original Sample* lebih tinggi sebesar 0,393 atau 39,3% lebih besar dibandingkan pengaruh *Service Quality* langsung terhadap *Loyalty*.

Hasil penelitian ini menyarankan kepada PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat untuk meningkatkan *service quality* yang berpengaruh paling besar terhadap *loyalty* pelanggan yaitu pengaruh *service quality* terhadap *loyalty* melalui *satisfaction* dengan memprioritaskan perbaiki *service quality* pada dimensi *empathy* dan variabel *satisfaction*. Sehingga dapat meningkatkan penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan, sikap dan loyalitas